

## Conditions de réussite

Ces deux valeurs, temps et reliance, forment l'avantage comparatif de l'information collaborative : une clé pour s'insérer dans l'écosystème de l'Information-Voyageurs et en développer les usages, tant auprès des voyageurs que des opérateurs susceptibles d'en voir l'intérêt. Néanmoins, et malgré un certain optimisme général de nos experts quant aux potentiels de développement de ces pratiques (plus relatif dans les cas de Patrick Gendre ou Jean-Luc Ygnace), plusieurs éléments sont à mettre au conditionnel : autant de conditions de réussite préalables à la pérennisation des pratiques collaboratives. Quelles sont ces conditions ?

### **1. Massification des usages**

Tous les interrogés ou presque ont mis sur le tapis la nécessaire « masse critique » des usages comme condition *sine qua none* du développement de l'information collaborative (Loïc Haÿ, Jean-Luc Ygnace, Yann Le Tilly, Chritelle Fritz, Bruno91). Il faut toutefois distinguer deux types de « masse critique ».

La première est celle, logique, de la taille du réseau collaboratif. Bien qu'il suffît d'une poignée de voyageurs pour rendre compte d'une perturbation, il est évidemment requis de couvrir l'ensemble de la sphère spatio-temporelle couverte par le réseau. Quelle serait donc la « masse critique suffisante pour dégager de la pertinence » (Loïc Haÿ) ? Il serait intéressant et finalement relativement simple<sup>1</sup> de calculer le nombre de participants réguliers nécessaire pour obtenir en permanence, dans chaque rame circulant sur le réseau, au moins deux ou trois voyageurs-informateurs susceptibles d'informer leurs pairs. Cette masse critique est pour l'heure une inconnue. Si Twitter fait lentement son chemin dans les usages urbains, porté notamment par le développement des smartphones, nous n'en sommes pas encore à la masse

---

<sup>1</sup> Pour qui manie les chiffres !

critique que l'on peut estimer requise pour un tel service ; cela est d'autant plus vrai que les usages collaboratifs sont minimes au sein de ces réseaux sociaux (« L'utilisation de services comme Twitter dans les transports publics, sur la place de Paris il y a peut-être 100 personnes que ça amuse. On est loin de la masse critique qui permettrait d'aller vers quelque chose d'intéressant », Yann Le Tilly).

Ce qui nous amène au second type de masse critique, développé notamment par Jean-Luc Ygnace : celui de « l'épaisseur sociale ». La notion est quelque peu différente de la masse critique. Ici, l'importance du réseau est relative aux besoins exprimés par les usagers. Pour qu'une pratique se développe, il faut que les usagers y trouvent un intérêt. La valeur reliance ne semble pas, par exemple, une valeur suffisante pour inciter de nombreux usagers à partager leurs informations car elle n'occasionne pas d'amélioration "concrète" du voyage. Quant à la valeur temps, il faut pouvoir en démontrer la pertinence en terme de gain – de temps, de confort, de soulagement cognitif. Une barrière qu'il faudra franchir à l'aide d'indicateurs pertinents ; difficile en effet d'imaginer que les usagers acceptent de « laisser passer un wagon bondé » (Christelle Fritz) ou modulent leurs trajectoires sans en voir l'apport effectif, quand on observe certains comportements dans les transports en commun saturés.

## **2. Indicateurs de mesure**

Il est donc essentiel de mesurer les apports concrets de ce processus vertueux. Les indicateurs de mesure ne sont pas pour l'heure adaptés aux nouvelles variables du transport qui émergent à travers, entre autres, la prégnance du temps réel. Il faut pouvoir montrer aux usagers – mais aussi aux opérateurs – les bénéfices d'un temps élastique. L'interpellation de Yann Le Tilly résume les enjeux de ces nouveaux indicateurs dans la valorisation des transports publics : « Il y a un axe dans ces questions de choix [de modes ou de déplacements] qui est lié à l'économie. Aujourd'hui on est dans une économie du déplacement qui est un petit peu figée. [...] Avant de parler d'information, un des axes importants c'est de rendre les choses visibles [...] par exemple l'impact du déplacement sur la santé [...]. Il y a plein de dimensions que je

rattache à l'économie puisqu'il faudrait arriver à comparer tout ça, il faudrait presque arriver à monétiser ».

Dès lors, comment « monétiser » la réappropriation du temps de trajet qu'autorise la prédictibilité accrue du voyage ? Comment monétiser la diminution des frustrations liées aux perturbations ? Dans le même temps, comment un opérateur peut-il évaluer l'impact de la reliance sur ses coûts de maintenance ou l'augmentation possible de sa fréquentation ? Ces questions doivent trouver leurs réponses dans de nouveaux indicateurs de mobilité. Nous proposons cette entrée comme possible investigation dans la continuité de ce mémoire.

La monétisation de ces valeurs inédites n'est pas anodine. Si la participation des usagers a un impact vertueux, cela se traduira dans l'économie des transports : diminution des coûts de régulation grâce au développement des opportunités, par exemple. Les usagers veulent y trouver leur compte : « Je veux une rétribution en échange de ce qui est fourni [une trace, une information]. Je génère de la valeur, je veux une rétribution ». Loïc Haÿ imaginait ici une baisse de son abonnement ; l'on comprend aisément sa réflexion. Mais serait-il légitime qu'un usager contributeur paye moins qu'un autre ? Cette épineuse question souligne tous les paradoxes d'un système des transports publics à l'aube de profonds bouleversements. Il sera nécessaire d'y répondre avec justesse et précaution, alors que les contributions actives ou passives sont appelées à se massifier dans les mécanismes de régulation.

### **3. Accompagnement de l'opérateur**

On ne répondra pas aux problématiques des transports sans se faire rencontrer les usages collaboratifs et les opérateurs de transports ; c'est le « 1 + 1 » de Loïc Haÿ. La question de la rétribution des contributions souligne cette nécessaire recherche de concertation. Les enjeux économiques des services d'information dans un marché concurrentiel (Christelle Fritz) ne peuvent laisser les opérateurs indifférents. L'opérateur a un rôle à jouer dans le

développement des pratiques collaboratives qui forment pour lui de précieuses externalités positives.

## Structuration

Christelle Fritz insistait sur la nécessaire présence de l'opérateur sur le réseau collaboratif, pour « dire merci » et ainsi favoriser les processus de partages. Yann Le Tilly va plus loin : « Le 2.0 ce n'est pas spontané : il faut l'organiser, le travailler » et rappelle que « les communautés de vidéos sur Internet n'ont par exemple été possibles que lorsque l'on a ajouté des mécanismes comme la notation, les profils, la mise en relation (les amis), les classements... ». Quels seraient, dans cette perspective, les mécanismes de structuration qu'un opérateur pourrait mettre en place pour organiser et fiabiliser l'information P2P ? On peut imaginer un système de notation proche de celui d'eBay qui mettrait en valeur les contributeurs les plus fiables. Encore une fois, on retombe sur une l'épineuse et paradoxale question : cela ne risquerait-il pas de renforcer les individualités, alors même que l'on tente de favoriser la reliance psychologique des transports en commun ?

Il faut toutefois souligner qu'individualisme et reliance ne s'opposent pas, au contraire. C'est justement le sens de la "communauté de destin" que nous proposons plus haut, ou des "égoïsmes" débattus au sein du Groupe Chronos – qu'il ne faut pas entendre dans leur acception péjorative, mais comme l'ensemble des variables qui façonnent la demande de mobilités : obligations familiales, envies propres, astreintes diverses... Jean-Luc Ygnace rappelait à ce titre l'hétérogénéité de la valeur temps dans les transports en commun : « [Le temps gagné] c'est strictement quantitatif (une minute) mais ce n'est en réalité pas la même unité de mesure si l'on regarde subjectivement. Il faudrait avoir une échelle de temps selon les modes, selon les groupes. Pour celui qui affiche l'information, la minute est homogène. Mais en réalité pas du tout ».

La mobilité n'est pas homogène ; elle se constitue d'une infinité de mobilités individuelles qui doivent coexister aux seins des systèmes de transports, nécessairement collectifs (une route, un métro). Le rôle structurant des opérateurs devra en tenir compte. On peut ainsi envisager, à l'instar des profils du web 2.0, la constitution de sous-communautés correspondants aux besoins des voyageurs : hypermobiles attachés à l'immédiateté, personnes pouvant davantage moduler leurs horaires, etc. Cette distinction pourrait être un moyen de répartir les coûts d'information pour l'opérateur, et d'organiser plus efficacement les contributions temps réel. Toutefois, cette perspective laisse songeur quant aux problématiques d'équité dans les transports publics.

## **Ouverture**

Nous ne répondrons pas ici à ces nombreuses inconnues. Nous pouvons par contre d'ores et déjà nous positionner sur la nécessaire ouverture des données transports. Plusieurs experts ont souligné cet enjeu (Patrick Gendre, Loïc Haÿ). Le BART de San Fransisco, qui fait selon nous figure d'exemple dans les modèles d'innovation sociale et de reliance, a récemment mis ce principe en application, en ouvrant ses données aux usagers pour impulser le développement de nouveaux services répondant directement à leurs besoins. Le processus n'est pas à sens unique : il favorise en retour la reliance entre les usagers et l'opérateur. Dans le prolongement, les usagers sont potentiellement plus enclins à partager leurs contributions, passives ou actives : de nouvelles ressources pour alimenter l'innovation sociale dans le système de mobilité.

## **4. Coût marginal**

Il reste toutefois un dernier obstacle, probablement le plus important. Comme le souligne Loïc Haÿ, « il ne faut pas surestimer l'usager, et toutes ces pratiques en mobilité. Les gens ont leurs habitudes, leurs routines ». Dit plus clairement : « Le coût marginal de la contribution se doit



d'être bas, il ne faut pas que ça vienne gêner le voyage » (Yann Le Tilly). Elémentaire, et pourtant souvent oublié dans la production de services sur nouvelles technologies (« Le problème c'est que les gens s'inscrivent sur l'application mais après ne suivent pas les instructions (trop d'efforts à faire) », Jean-Luc Ygnace).

Outre une réflexion sur l'ergonomie de ces services, une des pistes possibles est celle de l'automatisation des processus collaboratifs. L'exemple de Wikango donné par Loïc Haÿ est une première étape : celle d'une simplification extrême du mécanisme de transmission (« Dès qu'on croise un radar, on a juste une tape à faire sur l'écran de l'iPhone et hop c'est envoyé »). Mais on peut aller plus loin et envisager l'usage des traces (de mobiles ou d'autres appareils connectés) pour recenser, en temps réel, les dysfonctionnements d'un réseau. Ce modèle pose toutefois de nombreuses interrogations – légitimes – sur les règles éthiques, économiques et sociales de telles applications.

Cela fait beaucoup d'inconnues. Les opérateurs comme les usagers devront se saisir de ces questions s'ils souhaitent voir se développer les processus collaboratifs, dont on a ici cherché à démontrer les formidables potentiels. Nous ne proposerons pas de réponses dans ce travail. Certaines seront élaborées dans le cadre des missions de conseil sociologique que propose le Groupe Chronos à ses membres ; d'autres au sein des départements prospectifs des opérateurs ; ou des communautés d'utilisateurs qui se constitueront « force de proposition ». Seul le temps déterminera les réponses qui seront ou non formulées ; notre travail prospectif s'arrête sur cette invitation.